

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 10-097575

(43)Date of publication of application : 14.04.1998

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G07F 17/40

G09F 27/00

(21)Application number : 09-204402

(71)Applicant : PFU LTD

(22)Date of filing : 30.07.1997

(72)Inventor : YANAGAWA MASAHIRO

IKEGAMI KOSUKE

HATTORI YOSHIO

TANAKA YOSHITOMO

MIZUNO KEISUKE

(30)Priority

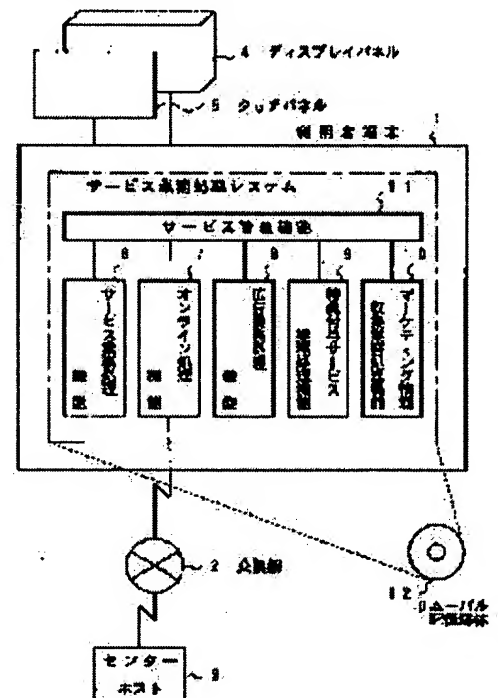
Priority number : 08201635 Priority date : 31.07.1996 Priority country : JP

(54) SERVICE JOB PROCESSING SYSTEM AND THE SYSTEM STORAGE MEDIUM FOR PROVIDING

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To increase the number of customers who can acquire information of a terminal and to strengthen the information collection performance of marketing information and the like by displaying an advertisement picture and a game picture during the time when the picture of the main service job is not displayed.

SOLUTION: A service job processing function 6 executes the main service job by the user terminal 1, a processing on the reservation of a ticket, for example. An advertisement job processing function 8 displays an advertisement introduction picture with a prescribed content of a product and an event on a screen saver picture, for example, when the main job is not executed. A privilege bestowal service job processing function 9 executes a processing for supplying the privilege of points, prizes, discount, invitation in response to the questionnaire response operation of a user. A marketing information collection job processing function 10 displays questions in the form of questionnaires on the picture of a display and collects marketing information from an inputted response. A management function 11 becomes an interface with the user and the respective functions execute activation, stop and switching.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 20.09.1999

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 02.07.2002

[Kind of final disposal of application other than the

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平10-97575

(43) 公開日 平成10年(1998) 4月14日

(51) Int. Cl. ⁶

識別記号

F I

G06F 17/60

G06F 15/21

Z

G07F 17/40

G07F 17/40

G09F 27/00

G09F 27/00

E

審査請求 未請求 請求項の数 3 O L (全7頁)

(21) 出願番号 特願平9-204402

(22) 出願日 平成9年(1997) 7月30日

(31) 優先権主張番号 特願平8-201635

(32) 優先日 平8(1996) 7月31日

(33) 優先権主張国 日本 (J P)

(71) 出願人 000136136

株式会社ピーエフユー

石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の
2

(72) 発明者 柳川 雅裕

石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユー内

(72) 発明者 池上 浩介

石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユー内

(74) 代理人 弁理士 長谷川 文廣 (外2名)

最終頁に続く

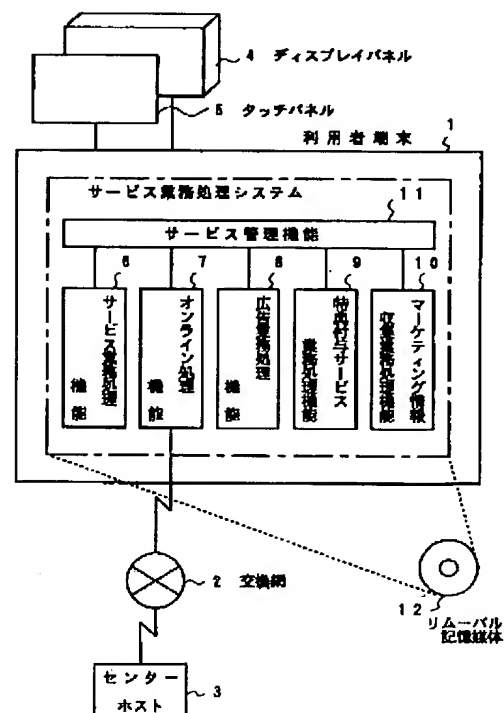
(54) 【発明の名称】 サービス業務処理システム及びサービス業務処理システム提供記憶媒体

(57) 【要約】

【課題】 利用者端末が本来のサービス業務を処理していないときに表示する情報をより魅力的なものにして、端末にアクセスする客の数の増大を図るとともに、マーケティング情報等の情報収集能力を強化することにある。

【解決手段】 主要なサービス業務の画面が表示されていない時間には、広告画面あるいは利用者の興味をつなぐための特典を付けたゲーム画面やアンケート画面を適切に表示して、主要なサービス業務の内容に関連付けてあるいは無関係に、商品の宣伝紹介を行ったり、まだゲームを加味したアンケートや特典付きのアンケートを呈示して、利用者の関心を高めながら、利用者に個人情報やマーケティング情報の入力操作を促し、有効な情報収集が無理なく行われるようにする。

本発明のサービス業務処理システムの基本構成図



【特許請求の範囲】

【請求項1】 利用者端末のサービス業務処理システムにおいて、該システムは、

主たるサービス業務処理機能と、オンライン処理機能と、利用者に対する広告業務処理機能と、利用者への特典付与サービス業務処理機能と、利用者からのマーケティング情報収集業務処理機能とを備え、

前記各処理機能が、一つのサービス管理機能によって統合的に管理運用されるとともに、該システムは一つのパッケージとしてインストールされることを特徴とする利用者端末のサービス業務処理システム。 10

【請求項2】 主たるサービス業務処理機能と、オンライン処理機能と、利用者に対する広告業務処理機能と、利用者への特典付与サービス業務処理機能と、利用者からのマーケティング情報収集業務処理機能と、前記各処理機能を統合的に管理運用するサービス管理機能とをそれぞれ実現するソフトウェアの各々を一つのパッケージとして格納したことを特徴とするサービス業務処理システム提供記憶媒体。

【請求項3】 請求項2におけるサービス業務処理システム提供記憶媒体は、リムーバル記憶媒体であることを特徴とするサービス業務処理システム提供記憶媒体。 20

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、コンビニやスーパーの店頭、あるいは駅構内などに設置されて、利用客により直接操作される利用者端末上に実現されるサービス業務処理システムと、その実現用ソフトウェアを配布可能に格納したサービス業務処理システム提供記憶媒体に関する。 30

【0002】

【従来の技術】従来、コンビニや駅構内に端末を設置して、料金納付やチケット予約、あるいは業務案内や商品広告などを行っているものがあったが、用途は限定的なものであり、多くの場合、利用度はあまり高いものではなかった。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】コンビニや駅構内には多数の客が出入りしているにも拘らず、そこに設置されている端末を実際に利用する客の数は、従来極めて僅かなものであった。本発明は、これらのコンビニや駅構内にいる客は、いずれも潜在的に広告対象やマーケティング情報源となりうる貴重な存在であることに着目して、端末から発信される情報をより魅力的なものにして、端末の情報が捕捉できる客の数の増大を図るとともに、マーケティング情報等の情報収集能力を強化することを目指すとしている。

【0004】

【課題を解決するための手段】本発明は、利用者端末に本来意図されている主要なサービス業務の処理機能に加 50

えて、オンライン処理機能と、利用者に対する広告業務処理機能と、利用者への特典付与サービス業務処理機能と、利用者からのマーケティング情報収集業務処理機能と、前記各処理機能を統合的に管理運用するサービス管理機能とを設けて、主要なサービス業務の画面が表示されていない時間には、広告画面あるいは利用者の興味をつなぐための特典を付けたゲーム画面やアンケート画面を適切に表示して、主要なサービス業務の内容に関連付けてあるいは無関係に、商品の宣伝紹介を行ったり、またゲームを加味したアンケートや特典付きのアンケートを呈示して、利用者の関心を高めながら、利用者個人情報やマーケティング情報の入力操作を促し、有効な情報収集が無理なく行われるようにする。

【0005】本発明はまた、これらの各機能を一つのパッケージとしてリムーバル記憶媒体等の記憶媒体に格納し、簡単に配布して任意の利用者端末に容易にインストールしてシステムを構築できるようにする。

【0006】図1は、本発明のサービス業務処理システムの基本構成図である。図1において、1は、利用者端末であり、コンビニの店頭や駅構内、旅行案内所など、サービス目的に応じた種々の場所に設置されている。

【0007】2は、公衆回線網などの交換網である。3は、利用者端末1と連係するセンターホストであり、たとえばチケット予約サービスの場合は予約センターとなる。

【0008】4は、情報表示を行うためのディスプレイパネルである。5は、利用者が入力操作を行うために用いるタッチパネルであり、ディスプレイパネル4の表示画面に重ねて設けられる。

【0009】6は、サービス業務処理機能であり、利用者端末1によって行う主たるサービス業務、たとえばチケット予約に関連する処理を行う。7は、オンライン処理機能であり、センターホスト3との間でデータをオンラインによりやり取りするサービスの処理を行う。

【0010】8は、広告業務処理機能であり、主たる業務が行われていないとき、たとえばスクリーンセーバ画面において、商品やイベントなどの所定の内容の広告紹介画面を表示する。

【0011】9は、特典付与サービス業務処理機能であり、利用者のアンケート回答操作などに応答して、点数や賞品、割引、招待などの特典を提供する処理を行う。10は、マーケティング情報収集業務処理機能であり、ディスプレイの画面にアンケートの形で質問を呈示し、入力された回答からマーケティング情報を収集する。

【0012】11は、管理機能であり、上記各機能6乃至10を統合管理し、利用者との間のインターフェースとなつて、各機能の起動、停止、切り替えを行う。12は、サービス業務処理システムの各機能のプログラムが一つのパッケージとして格納されている記憶媒体である。たとえば配布用としてリムーバル記憶媒体が適して

いる。

【0013】

【発明の実施の形態】図2は、エアチケット予約システムに本発明を適用した実施の形態における利用者端末へのサービス業務処理システム構築の説明図である。

【0014】図2において、1a、1b、1c、・・・は、航空会社の各支店の店頭などに設置されている利用者端末である。2は、交換網である。3は、航空会社の予約センターに設置されているセンターホストである。12a、12b、12c、・・・は、時刻表検索サービスを主サービス業務とする配布用リムーバブル記憶媒体のCD-ROMであり、それぞれには同じサービス業務処理システムのプログラムが格納されている。

【0015】配布用のCD-ROM12a、12b、12c・・・は、航空会社の各支店などに配布され、それぞれの利用者端末のCD-ROMドライブに挿入されると、プログラムがインストールされる。これにより、各利用者端末1a、1b、1c、・・・においてサービス業務処理システムが使用可能となる。

【0016】なお配布用の記憶媒体としては、CD-ROMのほかに、FDD、MO、MD、DVDなどの磁気的、光-磁気的、光学的に記録できる各種のリムーバブル記憶媒体を利用することができ、またHDDやDRAM、ROMなどで配布することも可能である。さらには、媒体を直接配布するのではなくネットワークを介してダウンロードする方法をとることも可能である。

【0017】図3は、図2の各利用者端末におけるサービス業務処理システムの1実施例構成図である。また図4乃至図9は、それぞれ具体例によるサービス処理画面の説明図である。

【0018】図3において、14は時刻表検索機能、15は予約機能、16は広告機能、17は付加サービス運用機能、18はマーケティング機能である。図3の時刻表検索機能14の使い方を図4及び図5で説明する。画面19は初期画面であり、ここで画面中の時計をクリックするとメニュー画面21が表示される。ここで気球（点線で表示）をクリックすると地域選択画面22になり、出発地域を選択すると、その地域の空港の時刻表画面23が表示される。またメニュー画面21でジェット機をクリックすると、最初に選択した空港をデフォルト表示した時刻表画面23が表示される。

【0019】図5は、時刻表画面の細部を示す。ここで機種名アイコンをクリックすると、座席画面（図示省略）が表示される。同様に機内サービスアイコンをクリックすると、機内サービス（図示省略）が画面に表示される。また財布アイコンをクリックすると、割引運賃を考慮したチケットの航空運賃が表示され、トランクアイコンをクリックすると、予約表の印刷画面が表示される。

【0020】次に、図3の予約機能15の使い方を図6

及び図7により説明する。図6は、エアチケット予約票の設定画面であり、この画面には図5の時刻表画面で選択されたデータを表示できるが、ここでフェイスボタンをクリックすると、お得意さん独自のデータが表示される。また、アクセス、ホテル、おみやげの各ボタンをクリックすると、それぞれの情報のリストが表示される。またプリントボタンをクリックすると、図7に示すようなエアチケット予約票が印刷される。

【0021】図8は、図3の広告機能16による広告画面の例であり、初期画面19において一定時間以上無操作の状態（無イベント）が続くと、スクリーンセーバが起動される。このとき広告機能16も起動され、広告画面24、25、26を循環表示する。広告画面の種類毎の表示頻度や表示時間などの露出量は、設定あるいは条件により変更でき、広告効果が最適なものになるように制御することができる。また図示の例では、視聴率を向上させる手段として、ゲーム性を取り入れており、画面中のサッカーのプレーヤーを見つける課題を与えている。

【0022】図9は、図3の付加サービス運用機能17の使い方の例であり、イントロダクション時に、特典としてプレゼントを提供している例を示す。配布用記憶媒体のCD-ROM利用者端末1に挿入すると、サービス業務処理システムが自動的に立ち上げられ、初めに付加サービス運用機能17が起動されて、図示のイントロダクション画面27乃至31が表示される。

【0023】なおマーケティング機能の画面例の提示は省略するが、図8や図9の画面にアンケート画面を組み合わせて回答を求め、その中からマーケティング情報を収集することができる。

【0024】

【発明の効果】本発明により、利用者端末において主たるサービス業務を提供しながら、それを妨げることなく同時に広告紹介やマーケティング情報収集を図ることができ、利用者端末の利用性が高められるとともに、主たるサービス業務自体の強化促進が可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明のサービス業務処理システムの基本構成図である。

【図2】本発明による利用者端末へのサービス業務処理システム構築の説明図である。

【図3】サービス業務処理システムの1実施例構成図である。

【図4】時刻表画面の説明図である。

【図5】時刻表画面の細部説明図である。

【図6】エアチケット予約票設定画面の説明図である。

【図7】エアチケット予約票の説明図である。

【図8】広告画面の説明図である。

【図9】イントロダクション画面の説明図である。

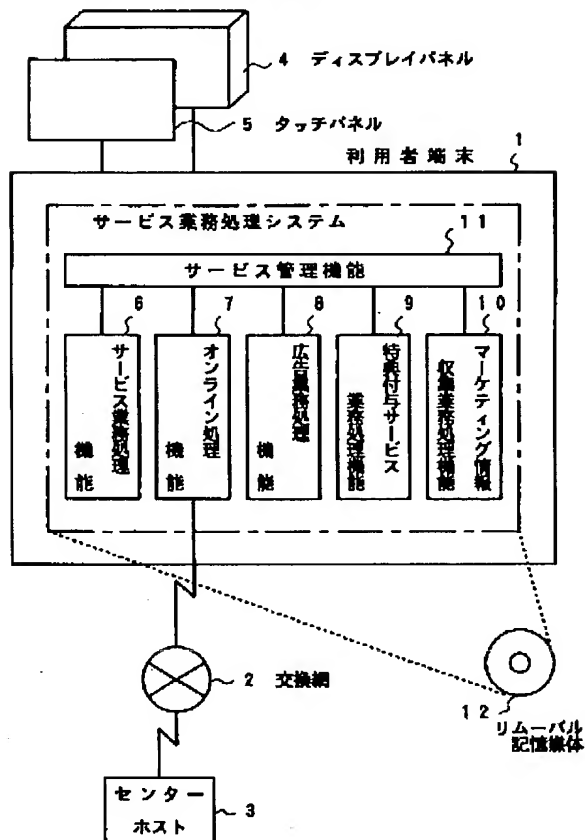
【符号の説明】

- 1 : 利用者端末
 2 : 交換網
 3 : センターホスト
 4 : ディスプレイパネル
 5 : タッチパネル
 6 : サービス業務処理機能

- 7 : オンライン処理機能
 8 : 広告業務処理機能
 9 : 特典付与サービス業務処理機能
 10 : マーケティング情報収集業務処理機能
 11 : サービス管理機能

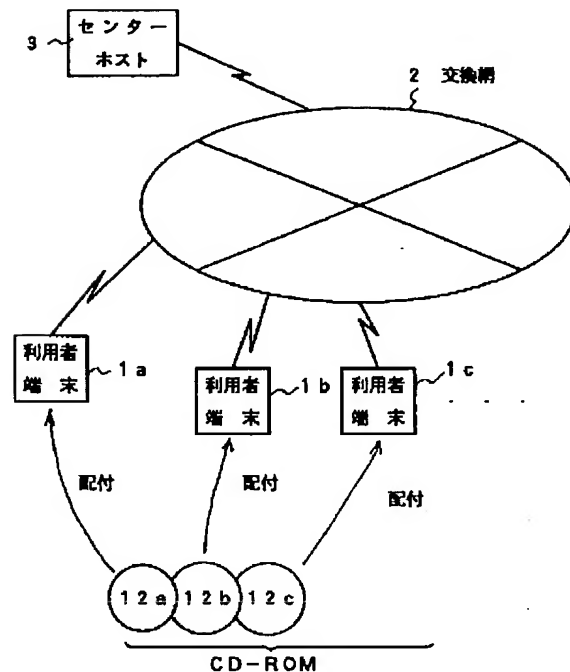
【図1】

本発明のサービス業務処理システムの基本構成図



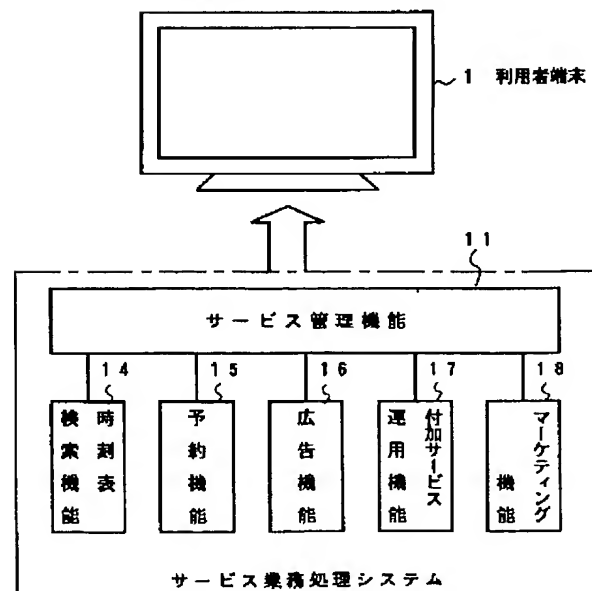
【図2】

本発明による利用者端末へのサービス業務処理システム構築の説明図



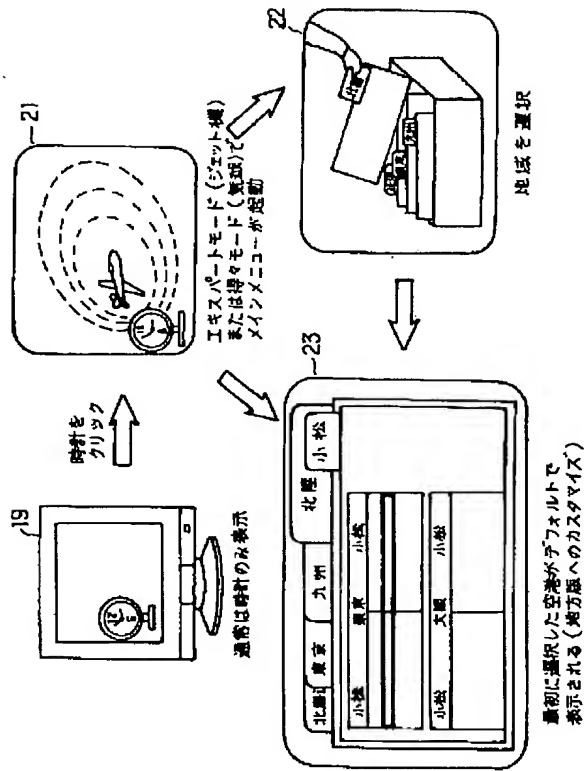
【図3】

サービス業務処理システムの1実施例構成図



【図 4】

時刻表画面の説明図



【図 7】

エアチケット予約票の説明図

エアチケット予約票

姓 名 山口 健太郎 年齢 38 歳 電話番号 15632358

社員番号 0012569

行き 小松 9/16 11:45 東京 12:50

帰り 東京 9/18 19:30 小松 20:30

航空会社: XXX 航空バスで 90 分 850 円

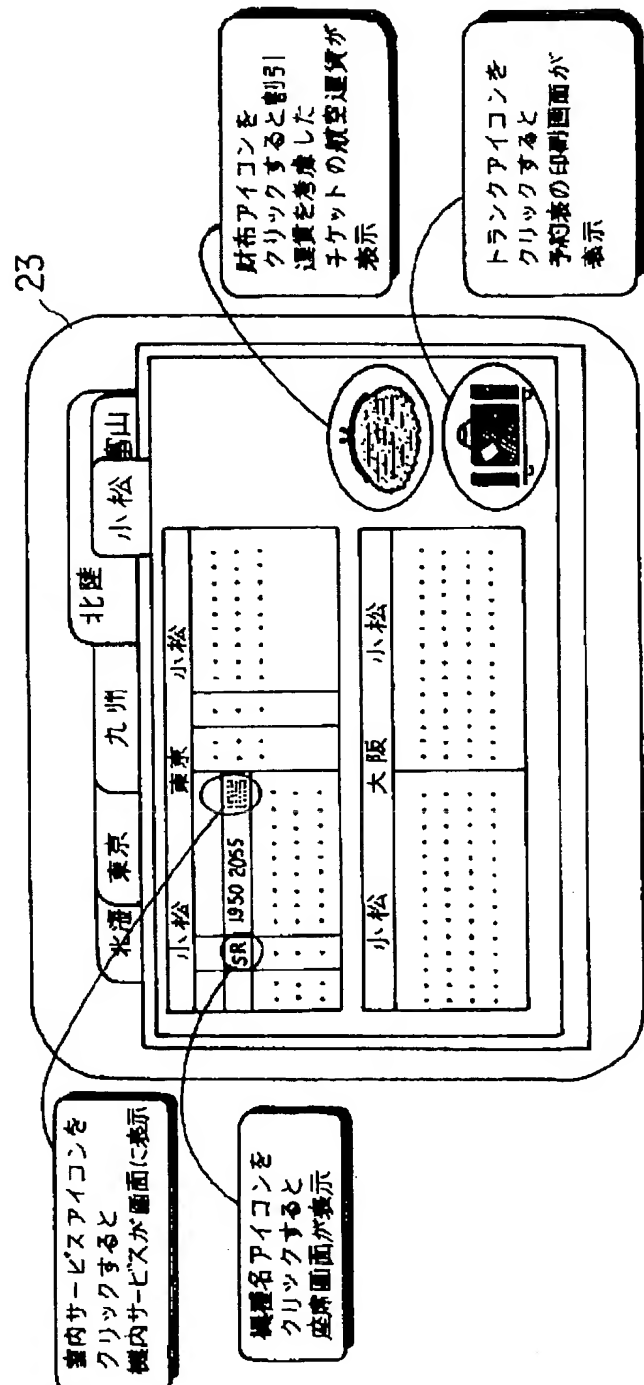
ホテル : XXXXX ホテル

全人員の
お名前を
お書きください

○○○ クッキー、XXX あられ

【図 5】

時刻表画面の細部説明図



【図6】

エアチケット予約票設定画面の説明図

エアチケット予約票

搭乗者：山口 健太郎 年齢 38 歳

行き：小松 36/09/16 11:45 - 12:50 東京

帰り：東京 36/09/16 19:50 - 20:30 小松

アクセス ホテル おみやげ

アクセス情報：XXX 駅から空港バスで90分860円

ホテル：XXXXX ホテル

おみやげ：000クッキー、XXXXX あられ

プリント

フェイスボタンをクリックするとフェイスボタン1つにお得意さんデータが設定できる

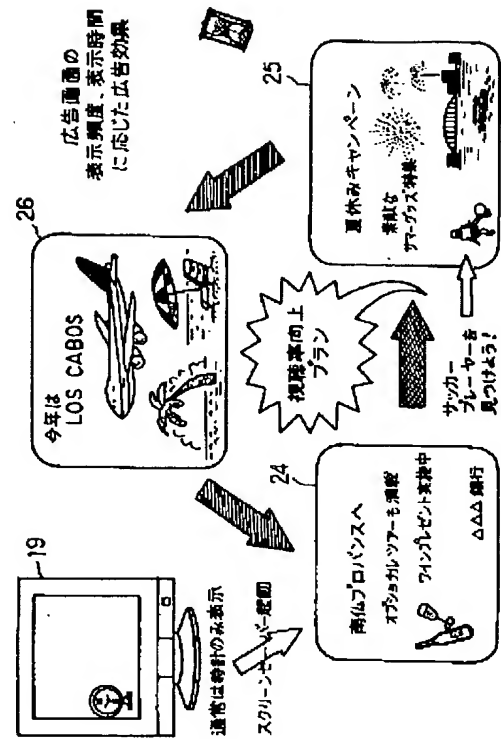
時刻表の画面で選択したデータが表示される

エアチケット予約票を印刷

アクセス、ホテル、おみやげ情報のリストがそれぞれ表示される

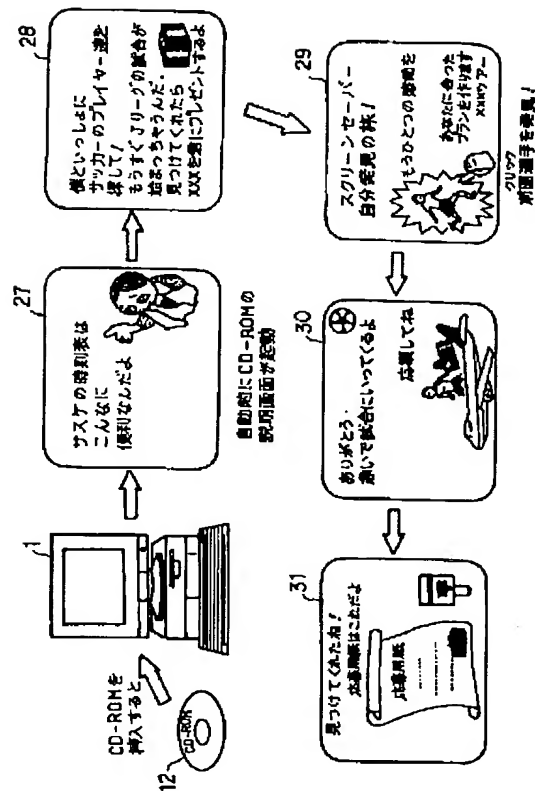
【図8】

広告画面の説明図



【図9】

イントロダクション画面の説明図



フロントページの続き

(72)発明者 服部 美穂

石川県河北郡宇ノ気町宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユーソフトウェア
ボラトリ内

(72)発明者 田中 良知

石川県河北郡宇ノ気町宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユーソフトウェア
ボラトリ内

(72)発明者 水野 恵介

石川県河北郡宇ノ気町宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユー内